

# DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

## ACUERDO N° DH-A-2795-2025

### LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República N° 7319, publicada en La Gaceta N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 1, 3, 8, 9 incisos a), d) y e) y 21 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 102 y 103 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; el artículo 13 inciso a) de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292; la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley N° 8422 de 6 de octubre de 2004 y el Estatuto Autónomo de Servicios de la Defensoría de los Habitantes y sus reformas, en lo que corresponda; las Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los jerarcas, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, auditorías internas y servidores públicos en general, Directriz N° D-2-2004-CO y;

### CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que la Defensoría de los Habitantes de la República fue creada mediante la Ley N° 7319 de 17 de noviembre de 1992 y tiene por mandato la defensa de los derechos humanos, el control de legalidad sobre las actuaciones del sector público y la educación y promoción en derechos humanos.

**SEGUNDO:** Que el Defensor o la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de las funciones y disposiciones que asignan a la institución la Ley N° 7319 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 22266-J; y al efecto, tiene la potestad de definir las estrategias y acciones más apropiadas que posibiliten la consecución de los objetivos institucionales para el eficiente cumplimiento de las atribuciones y competencias del órgano.

**TERCERO:** Que del artículo 11 de la Constitución Política se desprende la obligación que recae en cada persona servidora pública, de rendir cuentas sobre el cumplimiento de sus deberes, ejerciendo su labor conforme un marco ético de comportamiento, acorde con principios elementales de objetividad, imparcialidad, neutralidad política partidista, eficacia, transparencia, resguardo de la hacienda pública, respeto al bloque de legalidad y sometimiento a los órganos de control, entre otros.

**CUARTO:** Que del sistema democrático como base fundamental para alcanzar el desarrollo social, económico, político y cultural de nuestro país, la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica se constituye como Institución Nacional de Derechos Humanos. Su

labor se orienta conforme a los Principios de París, adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la Resolución 48/134 del 20 de diciembre de 1993, los cuales guían el quehacer de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos. Estas directrices se enmarcan en los compromisos internacionales asumidos por los Estados y buscan fortalecer el principio de independencia que debe regir el funcionamiento de este tipo de instituciones.

**QUINTO:** Que mediante la Ley N° 7670 del 17 de abril de 1997, Costa Rica aprobó la Convención Interamericana contra la Corrupción, firmada en Caracas, Venezuela, el 29 de marzo de 1996; mediante la cual los Estados se comprometen a implementar los mecanismos necesarios para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción.

**SEXTO:** Que la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, ratificada por Costa Rica mediante la Ley N° 8557 de 29 de noviembre de 2006, establece como fines el promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción, así como promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos.

**SÉPTIMO:** Que el 6 de octubre de 2004 se promulgó en Costa Rica la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley N° 8422, la cual establece en su artículo 1° que sus fines serán prevenir, detectar y sancionar la corrupción en el ejercicio de la función pública. Asimismo, mediante esta Ley, se instaura formalmente dentro del ordenamiento jurídico costarricense el llamado “deber de probidad”, el cual demanda que todos los funcionarios y funcionarias orienten su gestión a la satisfacción del interés público.

**OCTAVO:** Que el artículo 13, inciso a) de la Ley General de Control Interno N° 8292, de 31 de julio de 2002 dispone como deber de las y los jerarcas y titulares subordinados: “(...) a) *Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios (...)*”.

**NOVENO:** Que el ambiente de control, como uno de los componentes funcionales del sistema de control interno, en el tanto se constituye en el fundamento de ese sistema, debe incluir el fortalecimiento de la ética institucional, una de cuyas manifestaciones contempla elementos formales, que propician una gestión institucional apegada a altos estándares de conducta en el desarrollo de las actividades, como lo es la normativa que compendia la integración de la ética a los sistemas de gestión.

**DÉCIMO:** Que, siendo congruentes con el compromiso de promover la ética en el quehacer institucional, mediante Acuerdo N° 2025 del 7 de noviembre de 2016, la Defensora de los Habitantes encomendó a la Comisión Institucional de Valores, una serie de labores tendentes a disponer una política institucional clara, objetiva, imparcial y justa, en materia de ética y gestión pública; en concreto, y de manera prioritaria, preparar un Manual Institucional de Probidad y Riesgos Éticos.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, atendiendo esta tarea, las y los miembros que conforman la Comisión Institucional de Valores se abocaron a analizar distintas disposiciones normativas de carácter nacional e internacional, a fin de conjuntar y definir un listado de principios éticos que rijan las actuaciones de las y los funcionarios de la Defensoría de los Habitantes, fungiendo éste como el primer marco regulatorio institucional en materia ética, correspondiendo al Acuerdo N° 2108 del 27 de noviembre del 2017 denominado " Directrices Éticas de la Defensoría de los Habitantes de la República".

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, analizado el Acuerdo N° 2108 referido, se consideró necesario desarrollar las conductas éticas asociadas a los principios y valores institucionales declarados en esas directrices, ampliando sus disposiciones e incorporando compromisos y responsabilidades aplicables en procura de garantizar su pleno cumplimiento.

**DÉCIMO TERCERO:** Que mediante el Acuerdo N° 2319 del día 16 de febrero de 2021, se procedió a modificar el artículo 2 del Acuerdo N° 2025, en lo que corresponde a la integración de la Comisión Institucional de Valores de la Defensoría de los Habitantes. Posteriormente, mediante Acuerdo N° 2492 del 10 de noviembre de 2022, se modificó de nuevo la integración de la Comisión.

**DÉCIMO CUARTO:** Que los nuevos miembros de la Comisión Institucional de Valores se abocaron a realizar un proceso de análisis de disposiciones normativas de carácter nacional e internacional, así como a la realización de un proceso interno de consulta y elaboración del Diagnóstico de Oportunidades, como insumos fundamentales para la elaboración del presente Marco Ético y de Valores.

**DÉCIMO QUINTO:** Que el presente documento reúne lo que las y los funcionarios de la Defensoría de los Habitantes de la República han definido como principios éticos que deben regir sus actuaciones, siendo éste el marco regulatorio institucional en materia de ética y valores, constituyendo la base para la elaboración de disposiciones de carácter específico con la participación de todo el personal.

**DÉCIMO SEXTO:** Que la Defensoría de los Habitantes de la República, al ser un órgano encargado de proteger los derechos e intereses de las personas habitantes, que brinda

**DÉCIMO SEXTO:** Que la Defensoría de los Habitantes de la República, al ser un órgano encargado de proteger los derechos e intereses de las personas habitantes, que brinda servicios de atención, gestión y prevención a la población, debiendo en todo momento ser una institución dinámica, flexible, eficiente y eficaz; debe contar con un marco ético general de acatamiento obligatorio, que defina los principios y valores que deben regir todos los actos, conductas, procesos y procedimientos realizados por jerarcas, titulares subordinados y demás funcionarios y funcionarias, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución.

**POR TANTO  
SE ACUERDA:**

**EMITIR EL MARCO ÉTICO Y DE VALORES DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE  
LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA**

**I PARTE**

**DISPOSICIONES GENERALES**

- A. Objetivo:** El objetivo de este Marco Ético es establecer una guía o referencia de valores que necesariamente debe orientar los actos, conductas y el desempeño funcional de quienes, en forma permanente o temporal, integran el equipo de trabajo de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica, en aras de cumplir con el rol que dentro de la sociedad costarricense se ha establecido.
- B. Ideas rectoras institucionales:** El Plan Estratégico Institucional (PEI), es el fundamento a partir del cual se deben desarrollar todos los actos, conductas, procesos y procedimientos realizados por jerarcas, titulares subordinados y demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes; contribuyendo al logro de las siguientes ideas rectoras:
- C. Misión:** Proteger a las personas habitantes ante las vulneraciones del Sector Público, educando, promoviendo y defendiendo sus derechos e intereses.
- D. Visión:** Seremos una institución dinámica, fortalecida y accesible que contribuya al mejoramiento de la gestión pública y a la calidad de vida de todas las personas.
- E. Valores institucionales:** Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos realizados por jerarcas, titulares subordinados y demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deben observar los siguientes valores:

1. Identidad y sentido de pertenencia
2. Protección del nombre y de la imagen institucionales
3. Liderazgo
4. Justicia
5. Solidaridad
6. Sujeción al ordenamiento jurídico
7. Transparencia y rendición de cuentas
8. Respeto a la autodeterminación informativa
9. Participación en la toma de decisiones
10. Responsabilidad
11. Igualdad y No Discriminación
12. Imparcialidad, objetividad e independencia
13. Garantía de independencia política
14. Respeto y tolerancia
15. Respeto absoluto en las relaciones laborales
16. Probidad
17. Integridad
18. Evitación del Conflicto de interés
19. Austeridad
20. Eficacia

- 21. Eficiencia
- 22. Protección del medio ambiente
- 23. Sana Convivencia

**F. Acuerdos Básicos:** Este Marco Ético y de Valores se utilizará como una guía de comportamiento, contribuyendo de esa forma con el logro de la misión y la visión institucionales.

**G. Divulgación y Promoción del Marco Ético y de Valores:** La Comisión Institucional de Ética y Valores de la Defensoría de los Habitantes de la República, con la colaboración de las unidades administrativas correspondientes, divulgarán y promocionarán la interiorización de este Marco Ético, en el personal actual y de nuevo ingreso, con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada en los valores institucionales.

**H. Revisión periódica:** De acuerdo con las necesidades institucionales, la Comisión Institucional de Ética y Valores promoverá las modificaciones parciales o totales al presente Marco, presentando las propuestas del caso al o la Jерarca con el debido sustento técnico, quien en definitiva dispondrá formalmente lo correspondiente y establecerá los canales de comunicación con el personal para este fin.

## **II PARTE CONDUCTAS ÉTICAS**

### **Marco institucional**

#### **1. Identidad y sentido de pertenencia**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos realizados por el Defensor o Defensora de los Habitantes, como por el Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados y demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñen funciones temporales en la institución, se identificarán plenamente con la magistratura de influencia y el valor público de las intervenciones de la institución. Por ello:

- 1.1 Seremos conscientes de que la persuasión es el instrumento óptimo para ejercer la magistratura de influencia en consonancia con los principios de independencia, objetividad, legalidad, técnica, ética y los valores inherentes propios del Estado de Derecho;
- 1.2 Respetaremos y promoveremos la misión, la visión y los valores institucionales;
- 1.3 Seremos leales con la institución, sus valores y los derechos humanos,
- 1.4 Nos comprometemos con un trabajo que reflejará el compromiso con la excelencia y el afán de servicio;
- 1.5 Cuidaremos de la Defensoría como el lugar de todas las y los habitantes que buscan amparo en ella frente a actos, actuaciones materiales u omisiones del sector público que vulneran sus derechos e intereses.

## **2. Protección del nombre y la imagen institucionales**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos realizados por el Defensor o Defensora de los Habitantes, como por el Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados y demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñen funciones temporales en la institución, deberán salvaguardar la imagen y el buen nombre institucional en tanto bienes intangibles que fundamentan su legitimidad, prestigio y credibilidad, como magistratura moral, ante el sistema institucional y la sociedad costarricense. Por ello:

- 2.1 Contribuiremos con el posicionamiento institucional, a partir de una labor fundada en criterios técnicos con enfoque basado en derechos humanos;
- 2.2 Protegeremos a la Defensoría como órgano de control del poder público e Institución Nacional de Derechos Humanos, de todo ataque o intento de ataque que tenga por objeto su debilitamiento;
- 2.3 Contribuiremos para que la institución no incurra en prácticas cuestionables del sector público que son objeto de su control;
- 2.4 Adoptaremos las medidas que resulten necesarias para combatir y denunciar cualquier acción que vulnere o intente vulnerar a la institución.

## **3. Liderazgo**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, influirán de manera positiva en la institucionalidad, la comunidad nacional y el personal interno; garantizando y promoviendo que se respeten los derechos humanos. Por ello:

- 3.1 Seremos referente ético en la promoción y defensa de los derechos humanos y de la legalidad en el funcionamiento del sector público;
- 3.2 Seremos referente en el establecimiento de criterios en la promoción y defensa de los derechos humanos;
- 3.3 Definiremos los roles que desempeñará la institución ante situaciones de crisis, de manera que nuestra intervención incida de manera efectiva en el respeto y garantía de los derechos humanos;
- 3.4 Mejoraremos nuestras propias habilidades en función del entorno laboral y nacional en aras del óptimo cumplimiento del mandato institucional.

#### **4. Justicia**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deberán dar a cada cual lo que le corresponde, reconociendo y garantizando todos los derechos y oportunidades de las personas y respetando la dignidad humana. Por ello:

- 4.1 Velaremos por dar a las y los habitantes un trato equitativo, sin distinguir las causas o razones por las que requieren de nuestra intervención;
- 4.2 Promoveremos las acciones necesarias para impulsar que todas aquellas normas que se identifiquen como injustas, sean reformadas o derogadas;
- 4.3 Nos aseguraremos de que todas nuestras actuaciones estén apegadas a la justicia;
- 4.4 Velaremos porque las relaciones y procesos internos entre el personal cumplan con un trato equitativo.

#### **5. Solidaridad**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos realizados por el Defensor o Defensora de los Habitantes, como por el Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados y demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñen funciones temporales en la institución, promoverán este principio como valor fundante de la sociedad nacional y mostrarán su capacidad para comprender a los demás, cooperando en la solución de sus quejas y contribuyendo con la consecución del bien común. Por ello:

- 5.1 Compartiremos nuestros conocimientos con las y los habitantes a fin de empoderarlos para que puedan defender sus derechos e intereses frente a las arbitrariedades del sector público;

- 5.2 Apoyaremos a las y los habitantes que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad por distintas causas;
- 5.3 Promoveremos el compromiso de las y los habitantes en la solución de los problemas de otros.
- 5.4 Promoveremos el compañerismo a lo interno de la institución, así como compartir el conocimiento desarrollado para garantizar una defensa integral de los derechos humanos.

## **6. Sujeción al ordenamiento jurídico**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos realizados por el Defensor o Defensora de los Habitantes, como por el Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados y demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñen funciones temporales en la institución, estarán sujetos al ordenamiento jurídico en sentido amplio, incluyendo los valores de la justicia y la ética en la función pública. Por ello:

- 6.1 Cumpliremos los deberes que el ordenamiento jurídico en sentido amplio nos impone, particularmente, las normas que fundamentan el trabajo de la institución, con arreglo a los principios y valores que informan su actuar y los objetivos que le son inherentes;
- 6.2 No nos arrogaremos facultades que no están establecidas en las leyes;
- 6.3 Denunciaremos todo acto que quebrante el ordenamiento jurídico;
- 6.4 Denunciaremos todo acto que, realizado al amparo de una norma jurídica, persiga un resultado que no sea conforme con la satisfacción de los fines públicos y el ordenamiento jurídico (fraude de ley).

## **7. Transparencia y rendición de cuentas**

Todos los actos y conductas del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deberán poner a disposición del público en general, la información sobre las actuaciones, procesos y procedimientos de la institución, de manera permanente, accesible, comprensible, completa y oportuna; informando a las personas usuarias de los servicios institucionales, de las acciones realizadas en el ejercicio de sus competencias y sus resultados, así como generando buenas prácticas de rendición de cuentas y de evaluación de resultados. Por ello:

- 7.1 Utilizaremos de forma responsable, abierta y transparente la información, de modo que coadyuve a mantener y fortalecer la confianza que la sociedad civil y el resto de las entidades públicas y privadas han depositado en la institución, salvo aquella información clasificada como sensible o de acceso restringido que es objeto de especial tutela, conforme la ley;

- 7.2 Garantizaremos a las personas usuarias el derecho de acceder libremente a la información de carácter público;
- 7.3 Velaremos porque la información sea veraz, íntegra, comprensible y oportuna, según dispone el sistema de control interno;
- 7.4 Generaremos entendimiento, cooperación y consenso, por medio de una comunicación interna y externa fluida, asertiva, constante, comprensible y oportuna;
- 7.5 Compartiremos la información y el conocimiento entre las diferentes unidades de la institución, para fomentar la cooperación, la interacción e interdependencia, así como para generar una atmósfera de confianza, diálogo y transparencia;
- 7.6 Promoveremos el uso adecuado de los sistemas de información y comunicación en el sistema institucional de control interno, así como las que resulten necesarias para su adecuada implementación;
- 7.7 Administraremos los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.

## **8. Respeto a la autodeterminación informativa.**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deberán respetar el derecho de autodeterminación informativa, por lo que estamos obligados a resguardar los datos personales e información clasificada por ley como sensible y de acceso restringido que sea de nuestro conocimiento en el ejercicio de las funciones, así como en aquellos casos en que la persona denunciante ha solicitado expresamente la garantía de confidencialidad de su identidad. Por ello:

- 8.1 Mantendremos la confidencialidad de la información clasificada como sensible, y resguardaremos, según los términos en que lo autorice el o la habitante, aquella que sea de acceso restringido, a la cual tengamos acceso con ocasión del cumplimiento de nuestro trabajo;
- 8.2 Utilizaremos la información sensible y los datos de acceso restringido de las y los habitantes única y exclusivamente cuando sea necesario para el ejercicio de nuestras funciones legalmente encomendadas, siempre dentro de los límites que establece el ordenamiento jurídico y según los términos autorizados por las personas titulares de la información;

- 8.3 Adoptaremos y aplicaremos las medidas administrativas necesarias para resguardar, con la debida cautela, la información personal de las y los habitantes que no es de acceso público.

## **9. Participación en la toma de decisiones**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos realizados por el Defensor o Defensora de los Habitantes, como por el Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados y demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñen funciones temporales en la institución, deberán promover la participación como derecho consustancial de una democracia. Por ello:

- 9.1 Promoveremos la participación efectiva y libre de la población en la toma de decisiones que afecten sus derechos humanos;
- 9.2 Propiciaremos en la institucionalidad pública la apertura efectiva de espacios de discusión y escucha, para atender los argumentos de la sociedad civil en los procesos de toma de decisiones que le atañe o afecta;
- 9.3 Fomentaremos la generación de espacios públicos para incentivar la participación ciudadana;
- 9.4 Participaremos en los procesos institucionales para la toma de decisiones del o la Jeraarca, de cara a un ejercicio participativo y transparente de la gestión pública, constituyéndonos en un referente para la institucionalidad democrática y la población en general.

## **10. Responsabilidad**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, se ejecutarán con la debida diligencia en calidad, cantidad y oportunidad, a fin de garantizar el valor público en las intervenciones de la Defensoría. Por ello:

- 10.1 Realizaremos nuestro trabajo, promoviendo que las intervenciones de la Defensoría sean sumarias e informales, a efectos de dar una respuesta pronta y oportuna a las y los habitantes;
- 10.2 Cumpliremos con las metas de trabajo planificadas y establecidas institucionalmente;
- 10.3 Pondremos todo nuestro empeño, garantizando a las y los habitantes que nuestro trabajo se realizará con la excelencia y la pertinencia que se espera de una institución nacional de derechos humanos;

10.4 Responderemos por nuestras acciones u omisiones en el ejercicio de nuestros cargos, conforme al ordenamiento jurídico;

## **11. Igualdad y No Discriminación**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos realizados por el Defensor o Defensora de los Habitantes, el Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados y demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñen funciones temporales en la institución, deberán garantizar un mismo trato a todas las personas que se encuentren en idéntica condición o situación y deberán respetar y evitar cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de uno o más derechos o libertades consagrados en el ordenamiento jurídico nacional o en el derecho internacional de los derechos humanos.

La discriminación puede estar basada en motivos de nacionalidad, edad, sexo, condición etaria, origen étnico racial, color, orientación sexual, identidad y expresión del género, idioma, religión, identidad cultural, imagen, estado civil, afiliación gremial, jerarquía, opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza, condiciones laborales, origen social, posición socioeconómica y geográfica, nivel de educación, condición migratoria, de refugio, de asilo, apátrida o persona desplazada interna, discapacidad, características genéticas, condición de salud mental o física, incluyendo enfermedades infecto contagiosas, enfermedades psíquicas incapacitantes y cualquier otra. Por ello:

- 11.1 Mostraremos tolerancia hacia las ideas de los demás, pudiendo disentir, en todo caso, con respeto;
- 11.2 Respetaremos en nuestras actuaciones el derecho de toda persona a no ser discriminada;
- 11.3 Adecuaremos nuestros servicios a las necesidades específicas de cada grupo de población, especialmente de aquellos que se encuentren en una condición de vulnerabilidad, de manera prioritaria, inclusiva y equitativa;
- 11.4 Promoveremos en el desarrollo de nuestras labores, la igualdad y la erradicación de la discriminación, tanto a lo interno como a lo externo de la institución;
- 11.5 Propiciaremos un ambiente libre de discriminación;
- 11.6 Recurriremos a las instancias competentes para denunciar cualquier tipo de discriminación o desigualdad que menoscabe la dignidad humana.

## **12. Imparcialidad, objetividad e independencia**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, no serán influenciados por intereses externos, opiniones o convicciones personales de cualquier índole. Por ello:

- 12.1 Emitiremos posiciones institucionales que responderán al ordenamiento jurídico y a las reglas unívocas de la ciencia, la técnica o a principios elementales de justicia, lógica o conveniencia;
- 12.2 Garantizaremos absoluta independencia de criterio, en relación con personas o grupos de interés, de cualquier naturaleza que éstos sean;
- 12.3 Garantizaremos absoluta independencia de criterio anteponiendo el fin del mandato institucional respecto a intereses, creencias y convicciones personales;
- 12.4 Nos abstendremos de conocer y resolver una queja, así como de participar, asesorar, decidir o influir de algún modo en asuntos o temas cuando se presenten las causales de impedimento establecidas en el ordenamiento jurídico e incluso cuando sin estar taxativamente dispuestas, concurren circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas respecto de nuestra imparcialidad u objetividad;
- 12.5 Denunciaremos o pondremos en conocimiento ante el superior inmediato, todo acto o situación que pudiera considerarse como un conflicto de interés o en el que éste pudiera llegar a producirse, de cualquier naturaleza que éste sea;
- 12.6 Garantizaremos que, en todas las participaciones institucionales externas, se actuará conforme la investidura que le impone el ordenamiento jurídico a las y los servidores públicos y particularmente a los de la Defensoría de los Habitantes, para asegurar su autoridad moral y no comprometer su magistratura de influencia.

## **13. Garantía de independencia política**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, garantizarán total respeto a las prohibiciones de participación política para los funcionarios/as de la Defensoría de los Habitantes, establecidas en el marco regulatorio institucional y nacional, así como en las opiniones consultivas del Tribunal Supremo de Elecciones, emitidas particularmente para las y los servidores de este órgano. Por ello:

- 13.1 No nos dedicaremos en horas laborales a trabajos o discusiones de carácter político electoral;
- 13.2 No usaremos el cargo que desempeñamos para beneficiar a un partido político;

- 13.3 No intervendremos activamente y, en cualquier tiempo, en la vida interna de un partido político;
- 13.4 No participaremos en las actividades políticas electorales de los partidos políticos;
- 13.5 Los o las jefes solo podrán ejercer el derecho a emitir su voto el día de las elecciones;
- 13.6 Denunciaremos toda acción que comprometa o tienda a comprometer la independencia política de la institución.

#### **14. Respeto y tolerancia**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, reconocerán, entenderán, aceptarán y valorarán la dignidad de cada persona. Por ello:

- 14.1 Respetaremos a cada persona en su diversidad;
- 14.2 Respetaremos todas las formas de pensamiento, coincidamos con éstas o no;
- 14.3 Respetaremos el entorno social, cultural y religioso de cada persona, dentro y fuera de nuestros hogares y en nuestras comunidades;
- 14.4 Brindaremos servicio óptimo a las personas usuarias, valorándolas en su dignidad.

#### **15. Respeto absoluto en las relaciones laborales**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, serán absolutamente respetuosos de las relaciones laborales, por lo que estará prohibido todo tipo de acción que pueda ser considerada hostigamiento laboral. Por ello:

- 15.1 En las relaciones entre las jefaturas y el personal o entre compañeros de diferentes unidades, con independencia del tipo de puesto que ocupen, primará un absoluto respeto y conformidad con las normas que informan el establecimiento de relaciones laborales cordiales y respetuosas de las diferencias;
- 15.2 No maltrataremos de palabra a ninguna persona, sea trabajadora de la institución o que solicite nuestros servicios;
- 15.3 No emitiremos manifestaciones ni incurriremos de forma directa ni indirecta en conductas abusivas y agresivas, que menoscaben la dignidad de las personas;
- 15.4 No incurriremos en maltratos físicos;

- 15.5 No cometeremos de forma directa ni indirecta, actos intimidantes o que degraden nuestra condición de personas trabajadoras de una institución nacional de derechos humanos;
- 15.6 No cometeremos actos hostiles que degraden la dignidad de las demás personas;
- 15.7 No ejerceremos violencia psicológica sobre otras personas;
- 15.8 No incurriremos en actos que degraden el buen clima laboral;
- 15.9 No incurriremos en actos o manifestaciones de hostigamiento sexual;
- 15.10 En general, promoveremos un ambiente laboral libre de cualquier forma de violencia y hostigamiento, convencidos de que la armonía laboral es fundamental para ejercer, de manera óptima, la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes;
- 15.11 Recurriremos a las instancias competentes para denunciar cualquier tipo de acción que pueda ser considerada hostigamiento laboral.

## **16. Probidad**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deberán dirigir su gestión hacia la satisfacción del interés público, entendido como la expresión de los intereses individuales coincidentes de las personas administradas. Por ello:

- 16.1 Demostraremos rectitud y buena fe en el ejercicio de las funciones que nos confiere la ley;
- 16.2 Aseguremos que las decisiones que adoptemos en cumplimiento de nuestras atribuciones se ajusten a los objetivos propios de la institución y a su mandato legalmente asignado;
- 16.3 Identificaremos y atenderemos las necesidades colectivas prioritarias de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para las y los habitantes, sin perjuicio de la atención diferenciada que requieran quienes se encuentren en situaciones de vulnerabilidad;
- 16.4 Usaremos correctamente las tecnologías de la información y comunicación, conforme lo establece la normativa contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, así como la relativa al sistema de control interno;
- 16.5 Daremos especial protección y cuidado a todos los activos institucionales, equipo, accesorios y sistemas informáticos, que se suministran para la ejecución de las tareas;
- 16.6 Rendiremos las declaraciones juradas que el ordenamiento jurídico disponga, cuando así corresponda.

## **17. Integridad**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deben ajustarse al ordenamiento jurídico, la moral y a la ética pública, sin buscar beneficios en lo personal, familiar o para sus amigos. Por ello:

- 17.1 Nuestro desempeño deberá ser recto e imparcial, apegado a la justicia, la ética, al ordenamiento jurídico y a las reglas de la ciencia y la técnica, tanto al realizar el trabajo como al emplear los recursos;
- 17.2 Atenderemos nuestras responsabilidades con una conducta recta, intachable, honrada y coherente en todos nuestros actos, y de manera consistente, adoptaremos acciones proactivas que prevengan los conflictos de interés;
- 17.3 Actuaremos en cualquier circunstancia, de tal forma que el desempeño de la institución genere credibilidad y confianza en la colectividad.

## **18. Evitación del Conflicto de interés**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deberán dirigir su gestión apegada estrictamente a los principios de imparcialidad y objetividad, para no comprometer la independencia de la institución, pilar esencial de su magistratura de influencia. Por ello:

- 18.1 Nos abstendremos de participar, asesorar, intervenir directa ni indirectamente, decidir o influir de algún modo en asuntos o temas respecto a los cuales exista un conflicto de interés actual o potencial, como garantía de transparencia de la gestión institucional.
- 18.2 Pondremos formalmente en conocimiento de nuestro superior jerárquico de manera inmediata cualquier asunto, caso o tema sometido a nuestro conocimiento o asesoría, respecto al cual concurren circunstancias que representan un conflicto de interés personal, explicando por acto motivado las razones, a efecto de que la institución de manera justificada, acoja o no el impedimento alegado y, de ser el caso, adopte las medidas inmediatas para delegar en otra persona funcionaria el conocimiento y atención del asunto;
- 18.3 Gestionaremos cualquier riesgo ético de manera preventiva y proactiva, absteniéndonos de incurrir en cualquier acto con ocasión de nuestras funciones, cargos o competencias, que pudiera tener como propósito o como resultado la posibilidad real o potencial de obtener un beneficio personal de manera ilegítima, incluso para personas ligadas a nosotros con vínculos de consanguinidad y/o afinidad o amistad íntima.

18.4 En todo conflicto de interés, acataremos todas las disposiciones legales y reglamentarias del ordenamiento jurídico que rigen el fondo de las causales de impedimento y los procedimientos para su reporte y trámite, incluidas las disposiciones estatutarias de la Defensoría de los Habitantes.

## **19. Austeridad**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deberán estar orientados hacia el cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos, sana administración y la política institucional de optimización de los recursos y fondos públicos, para la satisfacción plena del interés público y el mandato institucional. Por ello:

- 19.1 Utilizaremos y administraremos adecuada y racionalmente los recursos y bienes institucionales puestos a nuestra disposición;
- 19.2 No derrocharemos dichos recursos y bienes;
- 19.3 No haremos uso abusivo de tales recursos y bienes;
- 19.4 No utilizaremos estos recursos y bienes con fines distintos de aquellos para los que nos fueron asignados.

## **20. Eficacia**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deberán hacer uso óptimo de los recursos que nos sean asignados para el cumplimiento de los objetivos institucionales y estaremos siempre dispuestos a que nuestras acciones sean examinadas. Por ello:

- 20.1 Informaremos, justificaremos y nos responsabilizaremos, según el nivel de cada uno de nuestros puestos, por nuestras actuaciones y por el desarrollo de la gestión en el ejercicio de nuestras funciones;
- 20.2 Informaremos, justificaremos y nos responsabilizaremos por el uso dado a los recursos y bienes puestos a nuestra disposición y los resultados obtenidos, con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad;

20.3 Atenderemos responsablemente la planificación estratégica y la planificación anual de la institución, en orden a cumplir el mandato que nos ha sido encomendado.

## **21. Eficiencia**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deberán utilizar de forma óptima los recursos que tienen asignados, sean humanos, materiales, tecnológicos, financieros u otros para cumplir con la prestación de servicios a la sociedad civil y generar valor público, mediante su incidencia en la mejora de la gestión pública y en la protección y promoción de derechos humanos. Por ello:

- 21.1 Proporcionaremos servicios y productos de calidad, en respuesta a los requerimientos y necesidades actuales y futuras de la persona usuaria interna y externa, en congruencia con la naturaleza de la intervención de la Defensoría y en apego al ordenamiento jurídico;
- 21.2 Seremos constantes y diligentes en la ejecución de las labores y sus actividades de control, de manera que respondamos óptima y fielmente al espíritu que motivó la creación de la Defensoría y las normas que la regulan;
- 21.3 Fortaleceremos el sistema de control interno, para optimizar el uso de los recursos, alcanzar la excelencia en el desempeño de nuestras labores y los más altos estándares de calidad y eficiencia en los servicios;
- 21.4 Realizaremos las actividades de control que resulten pertinentes y necesarias, de cara a un ejercicio transparente de nuestras funciones ante la población;
- 21.5 Aseguraremos que, ante circunstancias excepcionales, se garantice la continuidad del servicio, cumpliendo con los principios que informan el servicio público según la Ley General de la Administración Pública.

## **22. Protección del medio ambiente**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, se comprometen como parte de los compromisos establecidos en el marco del Programa de Gestión Ambiental institucional, a emprender acciones encaminadas a garantizar la sostenibilidad ambiental, colaborando así en la mitigación y adaptación de los efectos del cambio climático en todo el quehacer de nuestra actividad como seres humanos y nuestra interrelación con otras especies que habitamos el planeta. Por ello:

- 22.1 Implementaremos acciones para la reducción de los residuos sólidos generados. Se establecerán y ejecutarán procesos de recuperación y reciclaje de los residuos sólidos, tales como papel, cartuchos de tinta, tonner, equipos de cómputo desechados, entre otros;
- 22.2 Fomentaremos el consumo racional del agua. Se promoverá la adquisición de bienes y servicios basados en criterios de sostenibilidad (compras verdes).
- 22.3 Disminuiremos el consumo energético y fomentaremos su ahorro;
- 22.4 Implementaremos estas acciones, tanto en el ámbito laboral, como en nuestros hogares, involucrando a nuestras familias y comunidades.

### **23. Sana Convivencia**

Todos los actos, conductas, procesos y procedimientos del Defensor o Defensora de los Habitantes, como del Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución, deben sustentarse en el respeto, la solidaridad y la cordialidad. Por ello:

- 23.1 Propiciaremos un ambiente ético de control, caracterizado por relaciones interpersonales de respeto, sanas y libres de discriminación;
- 23.2 Mostraremos respeto, lealtad y equidad hacia todas las personas habitantes en nuestras labores;
- 23.3 Trabajaremos de manera conjunta y armoniosa en la resolución de conflictos, tanto internos como externos.

## **III PARTE**

### **Disposiciones Finales**

1. Las normas contenidas en este Marco Ético y de Valores forman parte integral de la normativa interna a la cual están sujetos el Defensor o Defensora de los Habitantes, como el Defensor o Defensora Adjunta, titulares subordinados, demás funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como aquellos que desempeñan funciones temporales en la institución. Los deberes y compromisos que se declaran en este instrumento no excluyen la existencia y observancia de otras normas que sobre la materia han sido regulados en otros cuerpos normativos. El alcance de estas disposiciones incluye las relaciones entre el personal de la Defensoría y entre éste y las y los habitantes.

2. El presente Marco Ético entrará en vigor, una vez publicado en el Diario Oficial La Gaceta.
3. La entrada en vigor de este Marco Ético dejará sin efecto las Directrices Éticas, contenidas en el Acuerdo N° 2108 del 27 de noviembre de 2017.

**NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA.**

Dado en la ciudad de San José, a las quince horas del día dos de junio de dos mil veinticinco.—Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes de la República.—  
1 vez.—( IN2025956689 ).